



¡Estamos aquí para ayudarle!

PerformCare está disponible para responder las preguntas que tenga sobre su plan de la salud conductual, sus servicios y sus beneficios. ¡Puede llamar en cualquier momento! Contamos con personal capacitado que puede brindarle ayuda si necesita servicios de la salud conductual o si tiene alguna pregunta sobre su plan.

Podemos ayudarle a:

- Encontrar servicios.
- Conocer lo que está cubierto.
- Obtener información sobre los proveedores.
- Recibir asistencia lingüística.
- Saber lo que hacer en caso de emergencia.
- Presentar una queja o queja formal.

Se pueden encontrar estos y otros temas en su Manual del Miembro. Puede llamar a Servicios al Miembro para pedir una copia si no la tiene. También puede descargar el manual de nuestro sitio web en pa.performcare.org/members.

Números de Servicios al Miembro para su condado

Área metropolitana

Condados de Cumberland, Dauphin, Lancaster, Lebanon y Perry

Servicios al Miembro
1-888-722-8646

Servicios al Miembro TTY
1-800-654-5984
o retransmisión de PA **711**

Condados de Franklin y Fulton

Servicios al Miembro
1-866-773-7917

Servicios al Miembro TTY
TTY 1-800-654-5984
o retransmisión de PA **711**

El centro de la misión de PerformCare es ayudar a garantizar que la atención de la salud conductual esté disponible para todos los miembros al tiempo que se apoyan las necesidades únicas de cada uno de ellos. PerformCare está comprometido a buscar formas de derribar cualquier obstáculo que impida el acceso a la atención de la salud conductual y ayudar a garantizar que no haya discriminación en ninguna de sus formas. También hay recursos multiculturales disponibles. Si desea más información, visite pa.performcare.org/members/resources/multicultural.aspx.

PerformCare también necesita su ayuda para comprobar que los datos que tenemos sobre su raza, etnia e idioma son correctos. Esto es voluntario, pero al proporcionar tal información nos está ayudando a brindar mejores servicios. Puede llamar al Servicios al Miembro para proporcionar su información, o ir a <https://apps-pa.performcare.org/securecontact/> para completar un formulario de contacto seguro. Bajo **Subject (Asunto)**, escoja **Member-Race, Ethnicity, Language updates (Actualizaciones de raza, origen étnico e idioma del miembro)** y envíelo. También puede enviar voluntariamente información sobre su orientación sexual e identidad de género (SOGI). Puede llamar al Servicios al Miembro para proporcionar su información, o ir a <https://apps-pa.performcare.org/securecontact/> para completar un formulario de contacto seguro. Bajo **Subject (Asunto)**, escoja **Member - Sexual Orientation & Gender Identification Update (Actualización de orientación sexual e identificación de género del miembro)**. Agregue la información actualizada y envíe. Nos aseguraremos de que nuestro sistema esté actualizado.

Estos son algunos temas que pueden interesarle:

Herramientas de autogestión

PerformCare se preocupa por la salud y el bienestar de los miembros. Nuestro sitio de web cuenta con información sobre herramientas que pueden ayudar a que administre sus propios problemas físicos y de la salud conductual. Participar activamente en el manejo de sus propios problemas de salud es importante para la recuperación. PerformCare ha brindado información y herramientas para ayudar a que identifique problemas, reduzca su riesgo, controle sus síntomas y mejore su salud. PerformCare además ofrece enlaces a otros sitios web útiles. Estas herramientas de autogestión se basan en las últimas investigaciones y se actualizan con frecuencia. Nuestras publicaciones también se ofrecen en papel y se pueden solicitar a través de Servicios al Miembro. Nuestro sitio web es pa.performcare.org/members/index. Las herramientas se encuentran en la sección **Health and Wellness (Salud y Bienestar)**.

También hay enlaces de registros de salud personales en línea que están disponibles para que conserve toda

su información médica y de salud conductual en un área. Visite pa.performcare.org/members/resources/personal-health-records.

Declaración de no incentivo de PerformCare

PerformCare y quienes trabajan para PerformCare no se negarán o reducirán el número, la duración o el tipo de servicio que necesita un miembro por la promesa de recibir algún obsequio o dinero. En la gestión de la utilización (UM), usamos un conjunto de guías que nos ayudan a decidir si es necesario un servicio solicitado. Esto se hace para garantizar a que los miembros de PerformCare reciban los servicios y apoyos correctos en el momento indicado, en la cantidad apropiada y durante todo el tiempo que los necesiten. Esta es la única razón de nuestras decisiones. No damos obsequios de dinero u otros artículos al personal de PerformCare que toma decisiones de UM que limitan o interrumpen los servicios.

- Las personas que trabajan en PerformCare toman las decisiones de UM basándose en si el servicio y la atención son apropiadas para el miembro y si este está inscrito en HealthChoices.
- PerformCare no da obsequios a médicos u otras personas para negar la cobertura o el servicio a un miembro.

Programas de prevención

PerformCare creó dos programas de prevención para ayudar a nuestros miembros a detectar signos y síntomas de ciertos trastornos tempranamente. Un programa está orientado a la identificación temprana del trastorno por déficit de atención e hiperactividad. El segundo programa apunta a la identificación temprana de problemas con el consumo de sustancias tóxicas en miembros con trastorno bipolar. Para obtener más información acerca de estos dos programas, visite nuestro sitio web: pa.performcare.org/members/health-wellness/prevention-programs.

Declaración de derechos de privacidad

El Aviso de Prácticas de Privacidad de PerformCare describe cómo puede utilizarse y divulgarse la información médica sobre usted y cómo puede acceder a esta información. La información sobre este aviso está al dorso de su Manual del Miembro, que puede encontrar en nuestro sitio web en pa.performcare.org. También puede leer los avisos de prácticas de privacidad en nuestro sitio web. Desde la página de inicio, seleccione la pestaña **Members (Miembros)**. Haga clic en **Members homepage (Página de inicio de Miembros)** y luego en **Notice of Privacy Practices (Aviso de prácticas de privacidad)** y desplácese hasta la parte inferior de la página. Llame a PerformCare al número de su condado si tiene preguntas sobre el aviso y cómo obtener una copia.

Sus derechos de privacidad

Tiene derecho a:

- Obtener una copia de sus expedientes médicos y de reclamos.
- Corregir sus expedientes médicos y de reclamos.
- Solicitar comunicación confidencial.
- Pedirnos que limitemos la información que compartimos.
- Obtener una lista de aquellos con quienes hemos compartido su información.
- Obtener una copia de este aviso de privacidad.
- Elegir a alguien para que lo represente.
- Presentar una queja si cree que se han violado sus derechos de privacidad.

Sus opciones

Tiene algunas opciones con respecto a la forma en que usamos y compartimos información a medida que:

- Respondemos las preguntas de cobertura de su familia y amigos.
- Proporcionamos alivio por desastres.
- Nos comunicamos a través de tecnologías móviles y digitales.
- Comercializamos nuestros servicios y vendemos su información.

Nuestros usos y divulgaciones

Podemos usar y compartir su información ya que nosotros:

- Ayudamos a gestionar el tratamiento de atención médica que usted recibe.
- Operamos nuestra organización.
- Pagamos por sus servicios médicos.
- Administramos su plan médico.
- Coordinamos su atención entre varios proveedores de atención médica.
- Ayudamos con problemas de salud y seguridad pública.
- Realizamos investigaciones.
- Cumplimos con la ley.
- Respondemos a las solicitudes de donación de órganos y tejidos y trabajamos con un médico forense o director de funeraria.
- Para abordar solicitudes de compensación laboral, agencias policiales y otras solicitudes gubernamentales.
- Respondemos a las demandas y acciones legales.

Cómo protegemos su información

Nos dedicamos a proteger su información de salud protegida (PHI). Diseñamos políticas y procedimientos para garantizar que su PHI esté segura. Mantenemos su PHI oral, escrita y electrónica segura a través de medios físicos, electrónicos y procedimentales. Estas protecciones respetan leyes federales y estatales. Algunas de las maneras en que mantenemos segura su PHI incluyen oficinas seguras, ordenadores con contraseñas y áreas de depósitos cerradas con gabinetes con archivos. Contamos con políticas y procedimientos por escrito que exigen a nuestros empleados proteger la PHI. Las políticas limitan el acceso a la PHI solo a los empleados que necesiten los datos para realizar sus tareas. A los empleados también se les exige usar insignias con la identificación para mantener a personas no autorizadas fuera de las áreas donde se guarda información sensible, como la PHI. Además, cuando lo exija la ley, nuestros afiliados y no afiliados deberán proteger la privacidad de los datos que compartimos en el curso normal de trabajo. No se les permite dar PHI a otros sin su consentimiento por escrito, excepto en los casos permitidos por la ley.

Atención fuera de la red

Si ya está recibiendo tratamiento para la salud conductual y se ha inscrito en HealthChoices, es posible que no tenga que acudir a un proveedor diferente. Pregunte a su proveedor si forma parte de la red de PerformCare. Si su proveedor está en la red, no necesita hacer nada más. Si no es parte de la red, llame a PerformCare a nuestro número gratuito y háganoslo saber. Puede encontrar el número de PerformCare para su condado en este aviso, en nuestro sitio web o en su Manual del Miembro.

Recuerde: PerformCare hará todo lo posible para garantizar que nuestra red de proveedores pueda brindar todos los servicios cubiertos para cada uno de los miembros, incluidas las poblaciones con necesidades especiales. PerformCare usará proveedores fuera de la red si la red disponible no puede brindar servicios cubiertos bajo ninguna de las siguientes circunstancias:

- El miembro tiene necesidades especiales que la red no puede satisfacer.
- Los servicios de red no son accesibles dentro de los estándares de tiempo o geográficos, pero están disponibles a través de un proveedor calificado fuera de la red.
- El miembro ha tenido una emergencia de salud conductual mientras se encontraba fuera del área de servicio de PerformCare.

PerformCare contratará caso por caso a proveedores no participantes con tarifas establecidas para pagar su atención.

Si no sabe bien si el proveedor se encuentra en la red de PerformCare, llámenos y le daremos la información. Nuestro objetivo es que no interrumpa su tratamiento.

Si un proveedor lo está tratando y se inscribe en HealthChoices mientras recibe tratamiento, PerformCare podrá pagarle al proveedor por el servicio durante cierto tiempo que se conoce como "período de transición". Esto permite una transición antes de pedirle que se cambie a otro proveedor que esté en la red de PerformCare. Los pagos de la transición se realizan solo a los proveedores inscritos en Medicaid de Pennsylvania.

Si necesita servicios de urgencia o emergencia

Una situación de urgencia significa que usted u otra persona responsable considera que necesita atención antes de que la situación se convierta en una emergencia.

Puede recibir atención dentro de las 24 horas. Esto es lo que debe hacer:

- El **988** es el nuevo código de tres dígitos que conecta a las personas con la Línea Nacional de Prevención del Suicidio (ahora 988 Línea de Prevención del Suicidio y Crisis), donde se ofrece atención y apoyo compasivos y accesibles a cualquier persona que sufra problemas relacionados con la salud mental, ya sean ideas de suicidio, una crisis de salud mental o de consumo de sustancias tóxicas, o cualquier otro tipo de problema emocional. Las personas también pueden marcar el 988 si están preocupadas por un ser querido que podría necesitar apoyo en caso de crisis.
- Llame a PerformCare al número indicado para su condado.
- Comuníquese con cualquier proveedor de PerformCare.
- Llame a la Línea de intervención de crisis del condado. Si desea encontrar los números para situaciones de crisis de su condado, vaya a pa.performcare.org/members/health-wellness/suicide-prevention.aspx.

Si el proveedor no puede brindarle atención dentro de las 24 horas, se pondrá en contacto con PerformCare. Ayudaremos a que reciba la atención que necesita.

Si se siente inseguro al punto en que cree que podría causarse daño a usted mismo o a otras personas, es posible que pueda necesitar atención en un entorno de hospitalización por salud mental y deba acudir directamente a la sala de emergencias más cercana. Llame al **911** o al número local para situaciones de crisis si no puede estar seguro hasta que vaya a la sala de emergencias más cercana. **No es necesario** que nos llame primero para obtener aprobación.

Si desea obtener información sobre otros niveles de atención, como la atención ambulatoria, la hospitalización parcial o el tratamiento por consumo de sustancias tóxicas, vaya a nuestro sitio web para obtener atención: pa.performcare.org/members/benefits/covered-services.

Atención de emergencia fuera de la ciudad

Si usted está lejos de casa y tiene una emergencia de la salud conductual o está en una situación que pone en riesgo la vida, vaya a la sala de emergencias más cercana. Pagaremos sus servicios de salud conductual si tiene que acudir al hospital. Infórmele al personal del hospital que usted es miembro de PerformCare y dónde vive. Pida al hospital que llame a PerformCare tan pronto como sea posible para hacerle saber sobre la emergencia. Usted no debe recibir una factura del hospital. Llámenos de inmediato si recibe una.

Derechos y responsabilidades del miembro

Como miembro de PerformCare, usted tiene derechos y responsabilidades, que se enumeran a continuación. Lo invitamos a que nos llame al número gratuito de su condado si necesita ayuda para comprender sus derechos y responsabilidades. Sus derechos y responsabilidades también están en su manual.

Tiene derecho a:

- **Recibir información.** Cada miembro tiene derecho a recibir información sobre PerformCare, nuestras políticas y procedimientos, nuestros servicios, nuestros médicos y proveedores, y sus derechos y responsabilidades.
- **Dignidad y privacidad.** A cada miembro se le garantiza el derecho a recibir un trato respetuoso y con la debida consideración por su dignidad, derecho a la privacidad y derecho a la confidencialidad. Ejercer sus derechos no afectará el trato que recibe por parte de los proveedores, PerformCare o el Departamento de Servicios Humanos.

- **Recibir información sobre las opciones de tratamiento disponibles.** Cada miembro tiene garantizado el derecho a recibir información sobre las opciones y alternativas de tratamiento disponibles médicamente necesarias, presentada de una manera adecuada a la condición y capacidad de comprensión del miembro, sin importar el costo o la cobertura de beneficios. Cada miembro también puede obtener información sobre lo que PerformCare y los proveedores **no cubren** debido a razones morales o religiosas.
- **Participar de las decisiones.** Todos los miembros tienen el derecho garantizado a participar de las decisiones relacionadas con su atención de la salud conductual, incluido el derecho a rehusarse al tratamiento. Puede formar parte del equipo de tratamiento al realizar preguntas y recibir respuestas antes y durante su tratamiento y al hacer participar a sus familiares y otras personas importantes en su tratamiento.
- **Rechazar el tratamiento.** Cada miembro puede rechazar el tratamiento como parte de la toma de decisiones relacionada con su atención. Usted tiene el derecho, bajo estas circunstancias, de obtener una explicación de lo que podría pasar si no recibe tratamiento.
- **Pedir un terapeuta** que comprenda su idioma y cultura.
- **Recibir los servicios necesarios** en momentos y lugares convenientes.
- **Recibir atención de emergencia** en el plazo de una hora.
- **Recibir atención de urgencia** en menos de 24 horas.
- **Recibir atención** dentro de los siete días desde que solicitó atención de rutina.
- **Estar libre de cualquier restricción** o reclusión que se utilice para obligar a que haga algo, disciplinarle, simplificarle la tarea al proveedor o infligirle un castigo.
- **Expresar sus quejas o apelaciones** sobre la organización o la atención que presta.
- **Hacer recomendaciones con respecto a** la política relativa a los derechos y las responsabilidades de los miembros de la organización.

Usted es responsable de:

- **Suministrar información** (en la medida de lo posible) que la organización y sus médicos y proveedores necesiten para brindarle atención.
- **Cumplir con los planes y las instrucciones** de atención que ha acordado con los profesionales y proveedores médicos.
- **En la medida de lo posible, comprender sus problemas de salud** y participar en el desarrollo de las metas de tratamiento mutuamente acordadas.

Los proveedores de PerformCare deben prestar los servicios dentro de los siete días para necesidades de rutina (no emergencia), dentro de las 24 horas para situaciones de urgencia y dentro de una hora para una situación de emergencia.

Autorreferencia para la administración de cuidados

Los administradores de cuidados de PerformCare nos ayudan a brindar la mejor atención para nuestros miembros. Los administradores de cuidados trabajan con adultos y niños. También se desempeñan con terapeutas, médicos, trabajadores sociales y otros profesionales que participan en los cuidados de un miembro. Los administradores de cuidados no solo se encargan de la administración de cuidados para los miembros. Se aseguran de que los miembros reciban servicios que se adapten a sus necesidades. También garantizan que los miembros reciban el tipo y la cantidad de cuidados adecuados. En ocasiones, es posible que llamen al miembro para hablar sobre cómo va todo.

Si considera que se beneficia de la administración de cuidados de la salud conductual, vaya a nuestro sitio web e ingrese una solicitud en el Formulario de contacto seguro en <https://apps-pa.performcare.org/securecontact/>.

Este formulario es seguro y solo lo verá el personal de PerformCare. Esta casilla de correos electrónicos no se monitorea las 24 horas del día. Si usted o un familiar se encuentran en una situación de emergencia, en especial situaciones que implican riesgo de daño a sí mismo o a otros, llame al **911** o vaya directamente a una sala de emergencias para recibir ayuda. Si es sordo o tiene problemas de audición, indíquelo en la cuadro de **Comentarios** del formulario para que el administrador de cuidados use la retransmisión de PA cuando se comunique con usted. Si usted o un familiar necesitan un intérprete, indíquelo también en el cuadro de **Comentarios** junto con el idioma que habla.

Si no tiene acceso a una computadora, puede llamar al número de Servicios al Miembro de su área y pedir que lo deriven a Administración de Cuidados.

Información del proveedor

Como miembro de PerformCare, usted tiene el derecho a recibir atención de cualquier proveedor de la salud conductual de la red que desee. También puede acudir a otro proveedor para obtener una segunda opinión. Si no está conforme con su proveedor actual, puede cambiarlo en cualquier momento.

Puede acceder a los proveedores a través de nuestro directorio de proveedores en línea en <https://pa.performcare.org/members/find-a-provider.aspx> o a través del número de Servicios al Miembro de su área. Puede pedir información sobre el proveedor, incluido:

- Nombre, domicilio y número de teléfono
- Certificaciones profesionales.
- Especialidad.
- Condición de certificación de la junta.

Si tiene necesidades especiales, como una solicitud respecto del idioma o tiene problemas de audición, PerformCare le brindará ayuda para encontrar al proveedor indicado. PerformCare ayudará a que encuentre al proveedor más cercano a su hogar.

Pagaremos las facturas que hayamos aprobado. No deberá pagar ningún servicio de la salud conductual que hayamos aprobado. Si en algún momento recibe una factura de nuestros proveedores, llámenos y díganos. También puede enviarnos la factura a:

PerformCare
8040 Carlson Road
Harrisburg, PA 17112

Quejas y quejas formales

Si no está conforme con PerformCare o con su proveedor o no está de acuerdo con una decisión que tomó PerformCare sobre la prestación de su atención, puede hacer algo al respecto y presentar una queja o queja formal. No tiene costo presentar una queja. Si lo prefiere, también puede elegir que alguien la presente por usted. Si desea más información, consulte el Manual del Miembro o el sitio web de PerformCare. Puede comunicarse con el Departamento de Quejas y Quejas Formales de PerformCare llamando al **1-888-722-8646** (área de la capital) o al **1-866-773-7917** (condados de Franklin y Fulton). También puede enviar un correo electrónico a performcarecg@performcare.org.

¿Qué es una queja?

Una queja es el proceso mediante el cual nos informa que no está conforme con PerformCare o con su proveedor, o no está de acuerdo con una decisión tomada por PerformCare. Estos son algunos ejemplos de queja:

- No está conforme con la atención que recibe.
- No está conforme con el hecho de no poder recibir el servicio que desea porque no está cubierto.
- No está conforme con el hecho de no haber recibido los servicios que fueron aprobados.



¿Qué es una queja formal?

Una queja formal es la que presenta cuando no está de acuerdo con la decisión de PerformCare de que un servicio que usted o su proveedor solicitaron no es médicamente necesario o apropiado. Puede presentar una queja formal si PerformCare realiza alguna de estas acciones:

- Rechaza de manera total o parcial un servicio que usted solicitó.
- Niega, suspende o da por concluido un servicio que estaba recibiendo.
- Aprueba menos de lo que se pidió.
- Aprueba un servicio distinto del que se pidió.

Los proveedores de PerformCare deben prestar los servicios dentro de los siete días para las consultas de rutina y de referencia médica de especialidad. Si se aprueba un plan de tratamiento, los servicios deberán brindarse según el plan de tratamiento indicado.

Números de teléfono importantes

Puede llamar o escribir a PerformCare para saber lo que puede hacer si no está conforme con PerformCare, o si usted o su proveedor no están de acuerdo con una decisión que tomamos.

Números de teléfono del área metropolitana

Condados de Cumberland, Dauphin, Lancaster, Lebanon y Perry Servicios al Miembro: **1-888-722-8646** (TTY **1-800-654-5984**) o retransmisión de PA 711

Condados de Franklin y Fulton Servicios al Miembro: **1-866-773-7917** (TTY **1-800-654-5984**) o retransmisión de PA 711

Voluntad médica de salud mental

Una voluntad médica de salud mental, también conocida como última voluntad médica psiquiátrica, es un documento que le permite indicar la atención de salud mental que desea recibir si se vuelve física o mentalmente incapaz de decidir por su cuenta. Existen dos tipos de última voluntad médica de salud mental: Declaraciones de salud mental y poderes notariales de salud mental. Si cuenta con una declaración de salud mental o un poder notarial de salud mental, deberá entregarlo a sus proveedores de la salud mental y a un familiar o amigo de confianza para que conozcan sus deseos.

Si se modifican las leyes relacionadas con las declaraciones de salud mental y los poderes notariales de salud mental, PerformCare le informará por escrito el cambio realizado dentro de los 90 días posteriores.

Para obtener información sobre las políticas de PerformCare sobre las declaraciones de salud mental o los poderes notariales de salud mental, llame a Servicios al Miembro al **1-888-722-8646** (condados de Cumberland, Dauphin, Lancaster, Lebanon y Perry) o al **1-866-773-7917** (condados de Franklin y Fulton) o visite nuestro sitio web en pa.performcare.org/self-management-wellness/recovery/psychiatric-advance-directives.aspx.

Servicios cubiertos del plan

Para obtener más información sobre sus beneficios de salud mental, visite nuestro sitio web en pa.performcare.org/members/benefits/covered-services.aspx. Esta página web explicará los servicios cubiertos como los ambulatorios, hospitalarios, tratamientos por consumo de alcohol o drogas y los

programas de hospitalización parcial, además de cómo recibir estos servicios. Para obtener más información, comuníquese con Servicios al Miembro.

Recursos de la comunidad

Si no dispone de alimentos o ropa suficientes, tiene problemas de vivienda u otros problemas económicos, las agencias comunitarias que figuran en nuestro sitio web pueden ayudarle. Vaya a

pa.performcare.org/members/resources/community-resources.aspx.

Representantes de consumidores

PerformCare busca representantes de consumidores para que brinden su opinión sobre decisiones relativas a quejas y quejas formales presentadas por otros miembros de PerformCare. Estamos en la búsqueda de miembros adultos de PerformCare que hayan recibido servicios en el pasado o que actualmente los estén recibiendo. También buscamos padres o tutores de miembros de PerformCare que hayan recibido servicios en el pasado o que actualmente los estén recibiendo. PerformCare le brindará capacitación, trabajará en torno a su disponibilidad y le reintegrará un salario por hora por su tiempo. Para obtener más información, comuníquese con el departamento de Quejas y quejas formales al **1-888-722-8646** (área metropolitana) o **1-866-773-7917** (condados de Franklin y Fulton). También puede enviar un correo electrónico a performcarecg@performcare.org.

Aviso de no discriminación

Aviso de no discriminación PerformCare cumple con las leyes federales de derechos civiles vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ancestros, sexo, identidad o expresión de género u orientación sexual. PerformCare no excluye a las personas ni las trata de modo diferente por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ancestros, sexo, identidad o expresión de género u orientación sexual.

PerformCare brinda asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que puedan comunicarse eficazmente con nosotros, tales como:

- Intérpretes calificados en lenguaje de señas
- Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)

PerformCare provee servicios lingüísticos gratuitos a personas cuyo idioma materno no es el inglés, como:

- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con el número de Servicios al Miembro de PerformCare de su condado.

Área metropolitana (condados de Cumberland, Dauphin, Lancaster, Lebanon y Perry)

Servicios al Miembro: **1-888-722-8646**

TTY/TDD: **1-800-654-5984** o el servicio de relé de PA 711

Área Centro-Norte (condados de Franklin y Fulton)

Servicios al Miembro (Franklin-Fulton): **1-866-773-7917**

TTY/TDD: **1-800-654-5984** o el servicio de relé de PA 711

Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si cree que PerformCare no ha provisto estos servicios o ha discriminado de otra manera en función de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, credo, afiliación religiosa, ancestros, género, identidad o expresión de género u orientación sexual, usted puede presentar una queja dirigida a:

PerformCare
Complaint/Grievances
040 Carlson Road
Harrisburg, PA 17112

Área metropolitana (condados de Cumberland, Dauphin, Lancaster, Lebanon y Perry): **1-888-722-8646**, área Centro-Norte (condados de Franklin y Fulton): **1-866-773-7917** TTY/TDD: **1-800-654-5984** o servicio de relé de PA 711
Fax: **717-671-6555**, o OCRComplaints@amerihealthcaritas.com

The Bureau of Equal Opportunity,
Room 223, Health and Welfare Building,
P.O. Box 2675,

Harrisburg, PA 17105-2675,
Teléfono: (717) 787-1127, TTY/servicio de relé de PA 711,
Fax: (717) 772-4366, o
Correo electrónico: RA-PWBEOAO@pa.gov

Puede presentar una queja en persona, por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, PerformCare y la Oficina de Igualdad de Oportunidades están disponibles para ayudarle.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos electrónicamente a través del portal para quejas de la Oficina de Derechos Civiles, en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo postal o teléfono:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Los formularios de queja están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

PCPA_232736100-1

Todas las imágenes son utilizadas bajo licencia únicamente con fines ilustrativos. Cualquier persona representada es un modelo.

Multi-language interpreter services

English: ATTENTION: If you speak a language other than English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-888-722-8648 (1-800-654-5984 (TTY)/PA Relay 711).**

Spanish: ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-888-722-8646 (1-800-654-5984 (TTY)/PA Relay 711).**

Russian: ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-888-722-8646 (1-800-654-5984 (TTY)/PA Relay 711).**

Chinese: 注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-888-722-8646 (1-800-654-5984 (TTY)/PA Relay 711)**。

Vietnamese: CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-888-722-8646 (1-800-654-5984 (TTY)/PA Relay 711)**.

Arabic:

انتباه: إذا كنت تتحدث العربية، فإن خدمات مساعدة اللغة، مجاناً، متوفرة لك. اتصل بالرقم: **(1-800-654-5984 (TTY)/PA Relay 711) 1-888-722-8646**

Nepali: ध्यान दिनुहोस्: यदि तपाईं नेपाली बोल्नुहुन्छ भने, भाषा सहायता सेवाहरू, नि: शुल्क, तपाईंलाई उपलब्ध छ। सम्पर्क गर्नु: **1-888-722-8646 (1-800-654-5984 (TTY)/PA Relay 711)**

Korean: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-888-722-8646 (1-800-654-5984 (TTY)/PA Relay 711)** 번으로 전화해 주십시오.

Cambodian/Khmer: ការប្រុងប្រយ័ត្ន: ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ/ខ្មែរស្រី ភាសាភីតភីត/ខ្មែរសម្រាប់អ្នក។ ចូរស្រុះ: **1-888-722-8646 (1-800-654-5984 (TTY)/PA Relay 711)**

French: ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le **1-888-722-8646 (1-800-654-5984 (TTY)/PA Relay 711)**.

Burmese: အထူးဂရုပြုရန်: သင်အင်္ဂလိပ်စကားပြောတာထက်မက အခြားဘာသာစကားတစ်ခု ကိုမပြောတတ်လျှင်, တာဝန်ခံအခမဲ့ဘာသာစကားအကူအညီများဝန်ဆောင်မှုများ, သင်တို့အားရရှိနိုင်ပါသည်။ ခေါ်ဆိုခ: **1-888-722-8646 (1-800-654-5984 (TTY)/PA Relay 711)**.

Haitian Creole: ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele **1-888-722-8646 (1-800-654-5984 (TTY)/PA Relay 711)**.

Portuguese: ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para **1-888-722-8646 (1-800-654-5984 (TTY)/PA Relay 711)**.

Bengali: সতর্কতা: যদি আপনি বাঙালি, বিনামূল্যে ভাষা সহায়তা সেবা, আপনার জন্য উপলব্ধ। কল করুন: **1-888-722-8646 (1-800-654-5984 (TTY)/PA Relay 711)**.

Albanian: KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në **1-888-722-8646 (1-800-654-5984 (TTY)/PA Relay 711)**.

Gujarati: સાવધાન: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હોવ તો ભાષા સહાય સેવાઓ મફતમાં ઉપલબ્ધ છે. કોલ કરો: **1-888-722-8646 (1-800-654-5984 (TTY)/PA Relay 711)**.

PerformCARE[®]
pa.performcare.org